

POLITIKA INTEGRISANOG MENADŽMENT SISTEMA (IMS) CRNOGORSKOG TELEKOMA

IMS u CRNOGORSKOM TELEKOMU Podgorica zasnovan je na ostvarenju i održavanju reputacije u poslovanju, pružanjem brzih, pravovremenih i efikasnih usluga korisnicima sa ciljem zadovoljenja njihovih zahtjeva, potreba i očekivanja.

IMS, njegovo održavanje i stalno poboljšanje, predstavljaju prioritetne zadatke u ostvarivanju dugoročne poslovne politike CRNOGORSKOG TELEKOMA Podgorica, koja se demonstrira kroz:

- Zadovoljenje korisnika, njihovih iskazanih i neiskazanih potreba i očekivanja;
- Uspostavljanje i održavanje partnerskih odnosa sa korisnicima i isporučiocima;
- Zadovoljenje potreba i očekivanja zainteresovanih strana;
- Stalno poboljšavanje procesa realizacije usluga, ulaganje u ljudske resurse i opremu u cilju održavanja savremenog tehnološkog nivoa;
- Uređenost administrativnog, radnog i skladišnog prostora;
- Ostvarivanje nivoa usluga u skladu sa ugovorenim zahtjevima i željenim performansama procesa;
- Dostupnost informacija održava se u skladu s poslovnim potrebama i zahtjevima klijenta;
- Povjerljivost podataka je zaštićena i sprječava otkrivanje osjetljivih podataka;
- Integritet informacija održava se kako bi se osigurala njihova tačnost i cjelovitost;
- Obezbjedenje resursa za raspoloživost tehničke podrške za upravljanje zahtjevima usluga i incidentima;
- Uspostavljanje efikasne komunikacije sa svim zainteresovanim stranama i drugim relevantnim organizacijama;
- Planovi kontinuiteta poslovanja se razvijaju, održavaju i testiraju;
- Obezbjedenje maksimalne informisanosti i komunikacija kroz informacioni sistem;
- Sistematsko upravljanje ljudskim resursima uz obezbjeđenje obuke u okviru djelatnosti CRNOGORSKOG TELEKOMA;
- Poštovanje zakonodavstva, razumijevajući zakonske propise kao minimalne zahtjeve koje često daleko premašujemo;
- Stalno poboljšavanje efektivnosti i efikasnosti IMS.

Izvršni direktor je privržen ovoj politici IMS i odgovoran je za njeno sprovođenje u skladu sa standardima MEST EN ISO 9001:2016, MEST ISO/IEC 27001:2023 i MEST ISO/IEC 20000-1:2019. Svi zaposleni su dužni da se ponašaju u skladu sa ovom Politikom i da rade na ostvarenju ciljeva, koji iz nje proističu i kojima se ona ostvaruje.

Podgorica 13.05.2025.god

Izvršni direktor,
STJEPAN UDOVIČIĆ